



C.4.1



Integritas, Keberbedaan & Kesejahteraan Psikologis

Kontribusi Psikologi dalam Menjawab
Tantangan Bangsa Masa Kini

Editor:
A. Supratiknya
Faturochman
Hana Panggabean





HIMPSI

Himpunan Psikologi Indonesia

Integritas, Keberbedaan & Kesejahteraan Psikologis:
Kontribusi Psikologi dalam Menjawab Tantangan Bangsa Masa Kini.



Editor:
A. Supratiknya
Faturachman
Hana Panggabean

Penerbit:
Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI)



©2014

Penerbit: Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI)

Hak Cipta dilindungi Undang-undang
Dilarang memperbanyak atau mengutip sebagian atau seluruh isi buku
tanpa ijin tertulis pemegang hak cipta

ISBN 978-602-96634-2-6

Tim Kerja

Penanggungjawab:
Retno Suhapti

Editor:
A. Supratiknya, Faturachman, Hana Panggabean

Produksi:
Retno Dewanti Purba, Josephine R Marieta, Hana Panggabean,
DA Witasari, MG Adiyanti.

Desain:
ideasphere
www.ideasphere.co.id

Membangun Kepercayaan sebagai Modal Sosial untuk Mencapai Kesuksesan

M. Noor Rochman Hadjam

Arini Widowati

Pengantar

Dalam kehidupannya sehari-hari kita sebagai manusia tidak dapat melepaskan diri dari pihak lain. Sebagai makhluk sosial kita berinteraksi dengan pihak lain dalam berbagai cara untuk memenuhi tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Komunikasi, koordinasi, transaksi, kerjasama menjadi aktivitas utama dalam berinteraksi dengan orang lain yang pada akhirnya akan menimbulkan rasa saling ketergantungan. Apalagi dewasa ini komputerisasi, internet dan kemampuan menghubungkan komputer dalam organisasi maupun antar organisasi menciptakan lingkungan yang berbeda. Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang sangat cepat, perluasan jaringan dan kerjasama menjadi komponen penting untuk dapat bertahan bahkan dapat mencapai tujuan yang melebihi harapan. Sebagai individu kita membutuhkan pihak lain, bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan namun juga meningkatkan kompetensi diri. Dalam lingkup yang lebih luas organisasi perlu mengembangkan jaringan dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia, modal, dan teknologi untuk mendorong efisiensi dan inovasi namun juga pengembangan pasar untuk meningkatkan pertumbuhan organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan individu maupun organisasi dalam berhubungan dengan pihak lain adalah kepercayaan. Kepercayaan menentukan bagaimana kita berpikir maupun berfungsi dalam interaksi dengan pihak lain (Costa Roe, dan Taillieu, 2001). Kepercayaan membuat kita mampu berbagi informasi, berkolaborasi tanpa kecurigaan dan ketakutan, sehingga berdampak pada keuntungan maupun peningkatan kompetensi diri. Sebaliknya hilangnya kepercayaan menyebabkan hilangnya komitmen yang berdampak pada tindakan manipulatif, penyimpangan data dan informasi, tertutup terhadap ide-ide baru bahkan menimbulkan kecemasan dan

ketakutan (Covey, 2005).

Dalam masyarakat kita tanda-tanda mulai hilangnya kepercayaan telah tampak nyata. Maraknya demo menentang kebijakan pemerintahan merupakan salah tanda hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelaksanaan ujian nasional yang disiagakan secara berlebihan dengan kontrol yang sangat ketat, kekhawatiran berlebihan dialami oleh para guru pada saat ujian akhir nasional, maraknya bimbingan belajar menjadi bukti nyata ketidakpercayaan dalam system pendidikan kita (Widyowati, Hadjam, 2011). Dalam dunia usaha, telah banyak kita dengar berita mengenai karyawan melakukan demo terhadap manajemen, bahkan beberapa diikuti dengan tindakan-tindakan anarkhis. Di sisi lain, manajemen juga melakukan kontrol yang sangat ketat yang menimbulkan kecemasan dan ketakutan. Dalam lingkup yang lebih kecil, anak-anak mulai kehilangan kepercayaan pada orangtuanya dan sebaliknya orang tua juga kehilangan kepercayaan pada anaknya yang berdampak pada pola asuh konservatif dan otoriter. Masih banyak contoh-contoh lain yang tentunya mengundang keprihatinan kita bersama.

Kepercayaan sebagai Karakter Moral

Rousseau dkk (1998) mendefinisikan kepercayaan sebagai kondisi psikologis yang merupakan kesediaan secara sukarela untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. ketika kita mempercayai seseorang, maka kita mempercayakan sesuatu yang penting kepada pihak lain. Kesediaan untuk memberikan kepercayaan pada pihak lain didasarkan pada pertimbangan akan manfaat atau keuntungan dari pihak lain. Di sisi lain, kepercayaan juga mengandung resiko yang menempatkan kita pada suatu kondisi yang tidak pasti yang dapat merugikan atau membahayakan diri kita (Bailey, 2002). Oleh karena itu kepercayaan membutuhkan kerjasama yang membawa kita pada kehidupan yang berharga.

Sebagaimana diungkapkan Wick, Berman dan Jones (1999) kepercayaan mengandung tiga elemen utama yaitu kognitif, emosi dan karakter moral. Sebagai elemen kognitif, kepercayaan mengandung pertimbangan akan resiko dan manfaat. Hal tersebut menunjukkan optimisme akan hasil dari suatu situasi yang belum pasti, sehingga kepercayaan harus ditempatkan pada situasi dimana kita sadar akan resikonya dan pemahaman akan manfaat bagi kedua

belah pihak. Kepercayaan juga terbentuk karena adanya ikatan emosional diantara kedua belah pihak, yang jauh melampaui pertimbangan rasional dari sekedar perhitungan untung rugi. Ketiga, kepercayaan mengandung kesediaan moral untuk saling menjaga dari resiko yang dapat merugikan. Kepercayaan juga memuat/mengandung pengharapan yang positif terhadap pihak lain. ketika kita percaya pada pihak lain, berarti kita memiliki persepsi yang positif bahwa (pihak yang dipercaya) memiliki kompetensi, karakter dan kemauan melakukan tindakan untuk melindungi kepentingan bersama. Keberhasilan sebuah hubungan dibangun dari pertimbangan rasional dan ikatan emosional yang didasari oleh karakter moral dari para pelakunya.

Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) terdapat tiga faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain, yaitu; kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*) dan integritas (*integrity*). Kemampuan (*ability*), kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik individu atau organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi area tertentu. Kemampuan mengacu pada pengetahuan, keterampilan (*hard skill/soft skill*) dan kompetensi lain pada satu bidang tertentu. Dengan kata lain orang akan percaya kepada kita bila kita memiliki keahlian pada suatu bidang. Kedua, Kebaikan hati (*benevolence*) mengacu pada sejauh mana pihak yang dipercaya diyakini akan berbuat baik dan memiliki niat untuk menguntungkan kedua pihak. Ketiga Integritas (*integrity*), berkaitan dengan persepsi seseorang terhadap pihak yang dipercaya untuk menganut prinsip-prinsip yang diterima bersama. Indrayani, dkk (2003) mengemukakan bahwa integritas dapat dilihat dari sudut keadilan, sejauh mana orang mampu berbuat adil bagi diri sendiri dan pihak lain, pemenuhan (*fulfillment*) mampu memenuhi kepentingan pihak lain, kesetiaan (*loyalty*) yaitu komitmen pada kesepakatan bersama, kejujuran (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*) kemampuan berpegang teguh pada prinsip dan bersikap atau berperilaku secara konsisten dalam berbagai situasi. Dengan kata lain, orang akan percaya kepada kita ketika kita mampu bersikap jujur dan konsisten antara perbuatan dengan perkataan.

Kepercayaan merupakan proses dua arah, ketika kita percaya pada pihak lain maka kita harus memiliki kesediaan untuk menerima perlakuan atau informasi, beserta resikonya. Demikian juga sebaliknya, pihak yang percaya harus dapat menjaga kepercayaan dengan memenuhi janji dan menjaga kepentingan bersama. Jenasz, Dowd dan Schneider (2002) menyebutkan bahwa kepercayaan bukan merupakan hak, ataupun pemberian. Kepercayaan merupakan kondisi yang harus terus diupayakan dengan sungguh-sungguh

Kepercayaan sebagai Modal Sosial

Kepercayaan, kerja sama berpengaruh terhadap efektivitas organisasi dalam berbagai alasan. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, kepercayaan adalah sebuah karakter moral, prinsip dasarnya adalah etika. Meskipun tampak kurang penting dibandingkan modal uang ataupun mesin-mesin berteknologi canggih namun memiliki dampak langsung pada pertumbuhan organisasi. Telah banyak penelitian yang membuktikan berbagai dampak positif kepercayaan terhadap pencapaian tujuan baik sebagai pribadi, sebagai anggota organisasi maupun tujuan organisasi itu sendiri.

Costa, Roe, dan Taillieu (2001) menyebutkan bahwa kepercayaan meningkatkan efisiensi dan kinerja organisasi, Bekerjasama dengan orang lain, seringkali menimbulkan perbedaan pandangan maupun kepentingan yang tidak jarang membawa kita pada kondisi konflik. Kepercayaan membuat orang mampu memandang permasalahan dari sudut pandang yang berbeda, menerima keberagaman dan menghargai kepentingan pihak lain sehingga dapat meminimalisir konflik dan waktu untuk bernegosiasi. Kepercayaan juga meningkatkan kinerja anggota dan produktivitas organisasi. Saat ini telah merubah struktur dan cara kerja ke arah lintas fungsi yang bertumpu pada kerja tim. Kepercayaan menjadi dasar yang melandasi kerjasama, toleransi, sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman yang akan mempengaruhi motivasi dan etos kerja anggota organisasi. Kepercayaan membuat karyawan merasa diperlakukan dengan hormat, diperlakukan dengan adil sehingga menimbulkan komitmen pada pekerjaan dan organisasi dan kepuasan pada para anggotanya (Costa Roe, dan Taillieu, 2001, Lyman, 2012). Anggota yang puas akan memiliki komitmen kepada organisasi dan melakukan usaha yang lebih untuk mencapai tujuan organisasi. Kepercayaan juga membuka kesempatan yang luas bagi para anggota untuk berbagi informasi, diskusi, mengembangkan solusi yang inovatif dan kesempatan pengembangan secara terbuka sehingga dapat mendorong peningkatan keahlian dan kompetensi diri.

Kepercayaan juga mampu melipat gandakan keuntungan organisasi. Meningkatnya persaingan dan terobosan dalam teknologi informasi memaksa organisasi untuk mengubah cara mereka melakukan bisnis (Molinsky, 2007). Apabila pada waktu sebelumnya, organisasi membutuhkan distributor untuk memasarkan produk, kemajuan teknologi informasi memungkinkan untuk

memasarkan produk kepada konsumen di seluruh penjuru dunia secara langsung tanpa perantara (kreitner & Kinichi, 2000).

Disisi lain Zand (1972) menemukan bahwa kurangnya kepercayaan dalam hubungan dengan pihak lain berdampak pada hambatan dalam pencapaian tujuan. Rendahnya tingkat kepercayaan diantara anggota organisasi, membuat para anggota memiliki kecenderungan untuk berbagi sedikit informasi dan gagasan, kurang terlibat secara pribadi dengan pekerjaan, melakukan koordinasi hanya jika diperlukan serta menerapkan manajemen kontrol yang ketat. Kondisi ini dapat membawa pada situasi ketegangan, kecemasan bahkan frustrasi sehingga menyebabkan rendahnya kinerja dan produktivitas. Hal tersebut tidak jarang membawa pada tindakan-tindakan amoral seperti manipulasi, korupsi atau tindakan anarkhi, sudah barang tentu kita semua tidak mengharapkan hal tersebut terjadi.

Membangun Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kondisi yang harus terus menerus diupayakan. Keberhasilan dan pengalaman membangun kepercayaan antara satu pihak dengan pihak lain pada akhirnya akan mengembangkan iklim kepercayaan. Jenasz, Dowd dan Schneider (2002) menyatakan bahwa keberhasilan organisasi dalam membangun kepercayaan menekankan pada hubungan (interpersonal / interorganisasi) yang mendalam, pemahaman akan peran dan tanggung jawab, komunikasi yang jujur yang dilakukan secara rutin pada waktu yang tepat, penghargaan dan kepekaan para anggota, kompetensi sumber daya manusia yang tinggi, kejelasan tujuan, arah dan visi serta penghargaan atas keberhasilan dan komitmen. Beberapa usaha yang dapat kita lakukan untuk membangun kepercayaan di lingkungan kita antara lain:

1. Komunikasi transparan

Salah satu faktor yang dapat membangun kepercayaan dengan pihak lain adalah kejujuran dan keterbukaan dalam komunikasi. Pada situasi ini, pihak-pihak yang berada dalam situasi yang sejajar, tanpa dibatasi status maupun posisi, maka masing-masing pihak dapat memperoleh akses informasi yang sama, dapat

Kepercayaan sebagai Modal Sosial

Kepercayaan, kerja sama berpengaruh terhadap efektivitas organisasi dalam berbagai alasan. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, kepercayaan adalah sebuah karakter moral, prinsip dasarnya adalah etika. Meskipun tampak kurang penting dibandingkan modal uang ataupun mesin-mesin berteknologi canggih namun memiliki dampak langsung pada pertumbuhan organisasi. Telah banyak penelitian yang membuktikan berbagai dampak positif kepercayaan terhadap pencapaian tujuan baik sebagai pribadi, sebagai anggota organisasi maupun tujuan organisasi itu sendiri.

Costa, Roe, dan Taillieu (2001) menyebutkan bahwa kepercayaan meningkatkan efisiensi dan kinerja organisasi, Bekerjasama dengan orang lain, seringkali menimbulkan perbedaan pandangan maupun kepentingan yang tidak jarang membawa kita pada kondisi konflik. Kepercayaan membuat orang mampu memandang permasalahan dari sudut pandang yang berbeda, menerima keberagaman dan menghargai kepentingan pihak lain sehingga dapat meminimalisir konflik dan waktu untuk bernegosiasi. Kepercayaan juga meningkatkan kinerja anggota dan produktivitas organisasi. Saat ini telah merubah struktur dan cara kerja ke arah lintas fungsi yang bertumpu pada kerja tim. Kepercayaan menjadi dasar yang melandasi kerjasama, toleransi, sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman yang akan mempengaruhi motivasi dan etos kerja anggota organisasi. Kepercayaan membuat karyawan merasa diperlakukan dengan hormat, diperlakukan dengan adil sehingga menimbulkan komitmen pada pekerjaan dan organisasi dan kepuasan pada para anggotanya (Costa Roe, dan Taillieu, 2001, Lyman, 2012). Anggota yang puas akan memiliki komitmen kepada organisasi dan melakukan usaha yang lebih untuk mencapai tujuan organisasi. Kepercayaan juga membuka kesempatan yang luas bagi para anggota untuk berbagi informasi, diskusi, mengembangkan solusi yang inovatif dan kesempatan pengembangan secara terbuka sehingga dapat mendorong peningkatan keahlian dan kompetensi diri.

Kepercayaan juga mampu melipat gandakan keuntungan organisasi. Meningkatnya persaingan dan terobosan dalam teknologi informasi memaksa organisasi untuk mengubah cara mereka melakukan bisnis (Molinsky, 2007). Apabila pada waktu sebelumnya, organisasi membutuhkan distributor untuk memasarkan produk, kemajuan teknologi informasi memungkinkan untuk

5. Menjaga kerahasiaan.

Faktor yang tidak kalah penting dalam membangun kepercayaan adalah kemampuan untuk menjaga rahasia. Setiap orang atau organisasi mempunyai informasi yang selalu dapat diketahui oleh pihak lain sehingga diperlukan kearifan untuk menyampaikan atau merahasiakan informasi tertentu demi kebaikan bersama. Kita harus mampu memilah dan memilih informasi yang dapat kita bagi kepada pihak lain, mengelola berita yang buruk atau kurang menyenangkan dan terampil mengemas informasi sesuai dengan pihak yang memang berwenang untuk menerima.

Penutup

Hidup di Indonesia dan menjadi bagian dari negara yang *multiculture* merupakan sebuah tantangan sekaligus peluang bagi kita semua. Keberhasilan mengelola keragaman dan menciptakan kehidupan harmonis yang ditandai dengan toleransi dan kerjasama akan menjadi kekuatan yang luar biasa. Kepercayaan merupakan situasi yang harus diupayakan terus menerus dan akan terus berkembang sepanjang waktu. Pengalaman akan keberhasilan membangun kepercayaan akan menciptakan budaya "percaya". Kepercayaan juga merupakan hal yang sangat rapuh, lebih mudah bagi kita untuk membangun dibandingkan mempertahankan. Dengan menghargai dan mengembangkan kepercayaan dalam hubungan personal maupun profesional, kita akan mampu mempertahankan hubungan yang berkelanjutan, saling memberi kepuasan baik dalam pekerjaan maupun kehidupan.

Daftar Acuan

- Costa, A.C. Roe, R.A., Taillieu, T. (2001). Trust within teams: the relation with performance effectiveness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(3): 225-244.
- Covey, S.R. ((2005). *the 8th Habit: Melampaui Efektivitas, Menggapai Keagungan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Indrayani., Yunairti, K.W., Rekso, I., Kim, U. (2013). Bagaimana Laki-Laki dan perempuan percaya (trust) pada orang asing?: sebuah Studi Psikologi Indigenous. Working paper 1st Darft Trust Studi Center for Indigenous and Cultural Psychologi. Diunduh 12 september 2013
- Janasz, S.C., Dowd, K.O., & Schenider, B.Z.. (2002). *Interpersonal Skill In Organization* international edition. McGraw-Hill. New York.
- Kreitner, R & Kinicki, A. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat
- Lyman, A. (2012). *The trustworthy leader: Leveraging the power of trust to transform your organization*. Jossey-Bass. San Francisco: CA.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., Schoorman, F.D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*. Voi. 20. No. 3, 709-7M.
- Molinsky, A. (2007). *Cross Cultural Code Switching: The Psychological Challenges of the Adapting Behavior in Foreign Cultural Interaction*. *Akademi Manajemen Review* Vol. 32, No. 2, 622-640
- Rousseau, M.T., Stikin, S.B., Burt, S.B. & Carmerer, C. (1998). Not so different after all: across discipline view of trust. *Academy of Management Review*. 23:393-404.
- Wick, A.C., Berman, S.L., & Jones, T.M. (1999). The Structure of optimal trust: Moral and Strategic Implication. *Academy of Management Review*, 24(1), 99-116
- Widyowati, A., Hadjam, N.R. 2011. *Pendidikan Karakter: Masalah Habatan Kompetensi Guru dan Pengembanganya di Lingkungan Sekolah*. Proceeding disajikan pada Seminar Nasional Memangun Generasi Masa Depan Melalui Pendidikan Karakter. ISBN 9786029951806.
- Zand, D.E. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly* 17:229-239.